

Avviksbehandling, saksgang

1. Avvik eller potensielt avvik oppstår

Avvik/potensielt avvik kan identifiseres av oppdragsgiver, ekstern leverandør, eller ekstern revisjon.

Alle medarbeidere hos leverandør er ansvarlig for å identifisere/oppdage avvik innen eget ansvarsområde. Også avvik som oppdages utenfor eget ansvarsområde bør rapporteres.

Avvik og potensielle avvik kan identifiseres bl.a. gjennom visuelle observasjoner, objektive målinger, eller ved kontroll av praksis i forhold til det som er fastsatt i avtaler, rutiner eller instruksjoner. Reklamasjon er eksempel på avvik identifisert av oppdragsgiver.

2. Registrering

Skriftlig registrering av avvik foretas av den som oppdager eller mottar melding om avvik. Registrering skal skje samme dag. Ved bruk av avviksrapporten, må det tas kopier for fordeling.

3. Vurdering av årsak

Hva som er problemet, hvor omfattende det er, hyppighet og konsekvenser beskrives og dokumenteres ved hjelp av innsamlede data. (ref. avviksrapport)

4. Tiltak

Tiltak bestemmes ut fra hva som er årsaken. Tiltak og tidsfrister angis på avviksrapporten

5. Godkjenning av tiltak:

Renholdsleder har ansvaret for avviksbehandling. Tiltaksansvarlig angis på avviksrapporten.

Oppdragsgiver leveres kopi av avviksrapport. Ved kunde -identifisert avvik (reklamasjon) avklares det med kunde om det ønskes kopi av den ferdigbehandlede avviksrapport.

Oppdragsgiver må godkjenne endringen dersom denne får økonomiske konsekvenser, dersom den får bygningsmessige konsekvenser eller forøvrig avviker fra det som tidligere er avtalt med Oppdragsgiver. Offentlig myndighet må godkjenne endringen dersom lover og forskrifter krever slik godkjenning.

6. Problemløsning.

Problemet løses så snart som mulig der det er oppstått/registrert i organisasjonen, innenfor gitte rutiner

7. Iverksetting av tiltak.

Tiltak iverksettes innen frist som er angitt i kvalitetsplan, som bestemt internt og som registrert i avviksrapporten. Dersom fastsatt tiltak medfører sentral behandling eller krever en omfattende løsning som tar tid kan det være

nødvendig med foreløpig(e) tiltak for å avhjelpe problemet umiddelbart. Det skal anføres i avviksrapporten hvem som er tiltaksansvarlig. Tiltak skal gi en varig løsning på problemet.

8. **Oppfølging**

Resultatet av tiltak skal kontrolleres og godkjennes av foresatt for den leder som er den nærmeste som berøres av avviket. Det skal anføres i avviksrapporten hvem som er oppfølgingsansvarlig for tiltaket. Ved avvik i forbindelse med interne kvalitetsrevisjoner skal daglig leder i tillegg signere for systemoppfølging.